
Revista Académica

Estado y Políticas Públicas

ISSN (versión electrónica): 2310-550X | ISSN (versión impresa): 2413-8274

Revista Estado y Políticas Públicas N° 18, Año X, mayo – septiembre de 2022.
Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.



FLACSO
ARGENTINA

Facultad
Latinoamericana de
Ciencias Sociales.
Sede Argentina.

Área Estado y
Políticas Públicas.



Director
Mg. Luis Alberto Quevedo



Director
Dr. Daniel García Delgado

Revista Estado y Políticas Públicas es una publicación semestral de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Argentina abocada al análisis del Estado y de las Políticas Públicas. La misma se publica en idioma castellano, en formato digital e impreso durante los meses de mayo y de octubre de cada año. Se encuentra dirigida a la comunidad académica de las ciencias sociales latinoamericana, profesionales, funcionarias y funcionarios gubernamentales de distintas áreas y niveles de gobierno. El propósito de la revista es aportar a la labor de intercambio y difusión de la producción científica, publicando artículos sujetos a las condiciones de evaluación de pares y referato “doble ciego” y que comprenden distintas modalidades: artículos de investigación originales e inéditos focalizados en temáticas específicas de la Ciencia Política y de la Administración Pública, como así también artículos que hacen hincapié en paradigmas teóricos de las Ciencias Sociales y contribuciones que expliciten avances de investigaciones y reseñas críticas de libros. La *Revista Estado y Políticas Públicas* es financiada por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina.

La *Revista Estado y Políticas Públicas* de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina se encuentra indizada en **LATINDEX** con el nivel 1 (Nivel Superior de Excelencia), en la **Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico (REDIB)**, en **CLASE México** y en la **European Reference Index for the Humanities and Social Sciences (ERIHPLUS)**.



Por su parte, la *Revista Estado y Políticas Públicas* se encuentra catalogada en la **Matriz de Información para el Análisis de Revistas (MIAR)**, en los **repositorios digitales BDU, BDU2 del SIU**, en **MALENA**, en el repositorio institucional del **Sistema Internacional FLACSO ANDES** y en el catálogo de la **Biblioteca “Enzo Faletto” de FLACSO Argentina**.



Asimismo, el **Área Estado y Políticas Públicas** y la **Biblioteca “Enzo Faletto” de FLACSO Argentina**, han sido los creadores de la **Red Latinoamericana de Revistas Académicas de Ciencias Sociales y Humanidades (LatinREV)**.



ISSN (versión electrónica): 2310-550X | ISSN (versión impresa): 2413-8274

CONTACTO DE LA REVISTA

Teléfono:

(54) (11) 5238-9361

Correo electrónico:

revistaeypp@flacso.org.ar

Dirección postal: Oficina del 2do piso, Tucumán 1966, C1050AAN, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

CONTACTO PRINCIPAL

Cristina Ruiz del Ferrier

Teléfono: (54) (11) 5238-9361

Correo electrónico:

cruiz@flacso.org.ar

Dirección postal: Oficina del 2do piso, Tucumán 1966, C1050AAN, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Equipo Editorial

DIRECTOR

Daniel García Delgado

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)

Sede académica Argentina

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)-

Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

EDITORA

Cristina Ruiz del Ferrier

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)

Sede académica Argentina

Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

COLABORADORA DE EDICIÓN

Agustina Gradin

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica

Argentina - Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas

(CONICET).

Comité de Redacción

Julieta Campana, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Académica Argentina - Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Buenos Aires (FCE - UBA).

Alejandro Casalis, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina, Argentina.

Julieta Chinchilla, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina, Argentina.

Sergio De Piero, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina-Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

Cynthia Ferrari Mango, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina – Universidad Nacional de la Matanza (UNLaM) - Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

Guadalupe García Delgado, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina, Argentina.

Roxana Mazzola, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) sede Académica Argentina – Instituto de Investigación “Gino Germani” de la Universidad de Buenos Aires (UBA) – CEDEP.

Luciano Nosetto, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina-Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

Alejandra Racovschik, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina, Argentina.

Verónica Soto Pimentel, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina – Argentina - Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

Jorge Tirenni, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina-Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

Arturo Trinelli, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina, Argentina.

Manuela Viana Trincherro. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede Académica Argentina, Argentina.

Diseño y Soporte técnico

Ignacio Fernández Casas

Guadalupe García Delgado

Repositorios

Samanta Tello, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina, Argentina.

Consejo Editorial

Claudia Bernazza, Universidad Nacional de Lanús (UNLa). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Argentina – Argentina.

María Isabel Bertolotto, Universidad de Buenos Aires (UBA) – Argentina.

Eduardo Bustelo Graffigna, Universidad Nacional de Cuyo (UNC). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Argentina – Argentina.

Horacio Cao, Centro de Investigaciones en Administración Pública (CIAP), Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires (UBA).– Argentina.

Alfredo Carballeda, Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

Raquel Castronovo, Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

Daniel Cravacuore, Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), Argentina.

Eduardo Crespo, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Brasil.

Claudia Danani, Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS). Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

Julio De Zan, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Argentina.

Cristina Díaz, Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER), Argentina.

Theotonio Dos Santos, Universidade Federal Fluminense (UFF). Coordinador de la Cátedra y Red UNESCO – UNU de Economía Global y Desarrollo Sustentable (REGGEN), Brasil.

Roberto Feletti, Docente de la Maestría de Políticas Públicas para un Desarrollo con Inclusión Social de FLACSO Argentina, Argentina.

Víctor Ramiro Fernández, Universidad Nacional del Litoral (UNL). Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Argentina.

Mabel Hoyos, Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Argentina, Argentina.

Bernardo Kosacoff, Universidad de Buenos Aires (UBA). Universidad Torcuato Di Tella (UTDT), Argentina.

Arturo Laguado Duca, Instituto Ortega y Gasset Argentina (IOG), Argentina.

Carlos Leyba, Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

Julio César Neffa, Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL), Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Argentina.

Nerio Neirotti, Universidad Nacional de Lanús (UNLa) – Argentina.

José Paradiso, Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), Argentina.

Alejandro Pelfini, Global Studies Programme – Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Argentina. Universidad Alberto Hurtado, Chile.

Javier Pereira, Universidad Católica del Uruguay (UCU), Uruguay.

Luis Alberto Quevedo, Gestión y Política en Cultura y Comunicación - Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Argentina, Argentina.

María Cristina Reigadas, Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina.

Alberto Riella, Universidad de la República, Uruguay.

Eduardo Rinesi, Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS), Argentina.

Adriana Rofman, Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS), Argentina.

Carlos M. Vilas, Universidad Nacional de Lanús (UNLa), Argentina.

Cristina Zurbriggen, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República Montevideo, Uruguay.

Sobre la Revista Estado y Políticas Públicas

La *Revista Estado y Políticas Públicas* nace en el año 2013 en el marco de las actividades académicas de posgrado que la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede académica Argentina viene desarrollando de manera sistemática.

En este sentido, nos complace invitarles a la lectura del número 18 de la *Revista Estado y Políticas Públicas*, que auguramos se constituirá paulatinamente en un espacio que construiremos entre todos con miras a la difusión, a la promoción y a la divulgación científica de los temas vinculados al rol del Estado, a las políticas públicas y a la gestión en los distintos niveles de gobierno (regional, nacional, provincial, local-territorial) y desde los más diversos enfoques, temas y problemáticas vinculados a estas preocupaciones.

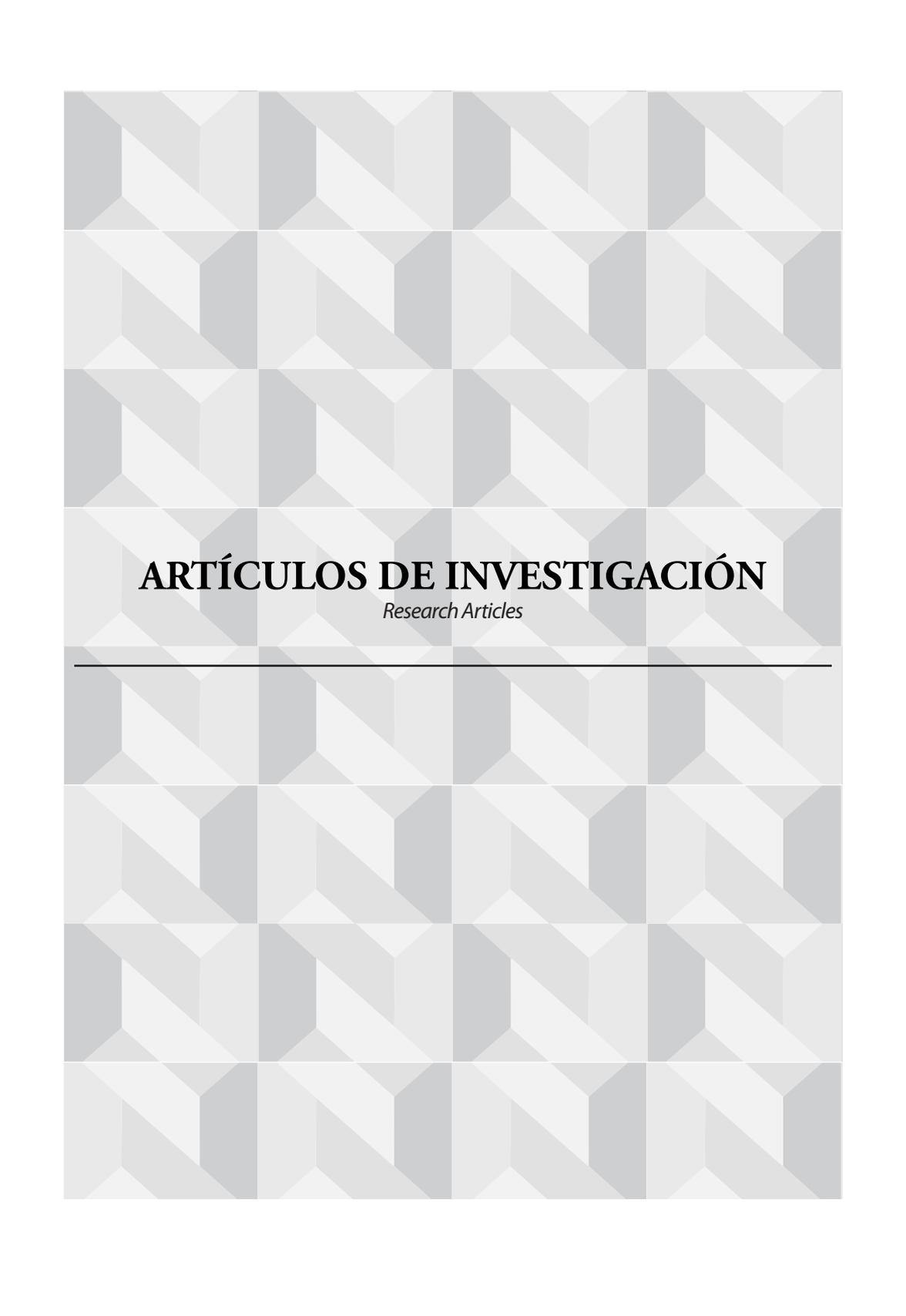
Este espacio académico-científico y de investigación receptiona opiniones, argumentos, posiciones y propuestas desde las más diversas orientaciones teóricas, ideológicas y políticas. En un espíritu interdisciplinario y pluralista, esperamos que esta Revista contribuya a profundizar y a difundir nuevas reflexiones desde las más diversas latitudes sobre un cambio de paradigma en las Ciencias Sociales.

En síntesis, desde FLACSO Argentina, nos complace presentar el número 18 de esta Revista académica y, en lo sucesivo, quedan cordialmente invitadas a participar en su composición y en su continuidad en el tiempo.

Sumario

EDITORIAL	13
El Poder Judicial y la necesidad de su transformación. <i>De los Golpes Militares al Lawfare.</i> Por Daniel García Delgado	
DOSSIER	17
Reflexiones en torno al rol del Poder Judicial, Derechos y Políticas Públicas. Coordinadora: Laura Coelho	
Reformas necesarias para un sistema de justicia más igualitario y participativo. Por Alejandra Gils Carbó	19
Justicia y Sociedad: <i>Sobre el acceso a la justicia y la transformación pendiente del Poder Judicial.</i> Por Laura Coelho	35
La justicia patriarcal y el desafío de una reforma feminista. Por Flora Sofía Acsehrad	45
El desafío pendiente de la democracia: <i>Repensar la cárcel desde una perspectiva integral de políticas públicas.</i> Por Lucía Gallagher y Larisa Zerbino	57
El Poder Judicial y las Políticas Públicas en los casos de vivienda. <i>Avances y desafíos actuales.</i> Por Sebastián Tedeschi y Sofía Pochat	77
La cuestión judicial argentina: <i>Apuntes para su discusión.</i> Por Raúl Eugenio Zaffaroni	103
ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN	119
Research Articles	
Transversalización de la perspectiva de género en las estrategias REDD+ de México: <i>Un análisis crítico.</i> Por Florencia Cicchini, Bárbara Ayala-Orozco, Elena Lazos-Chavero y Ericka Fosado Centeno	121

Avaliação da qualidade de Serviços Públicos: <i>A percepção dos usuários dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS).</i>	145
Por Leander Luiz Klein, Marcelo Gorski de Matos, Breno Augusto Diniz Pereira e Kelmara Mendes Vieira	
Políticas Educativas de uso de TIC en la Argentina durante las dos últimas décadas. (2010-2018)	167
Por Luciana Rita Tourn	
Ausencias, intermitencias y límites:	185
<i>Una aproximación a las acciones estatales en la Argentina para la reducción de la brecha digital de las Personas con Discapacidad.</i>	
Por Mauro Soto	
Demandas, protestas y pandemia en la Argentina.	209
<i>Un análisis de la conflictividad social durante los dos primeros años de gestión del gobierno de Alberto Fernández</i> (2020-2022)	
Por Agustina Gradín, Verónica Soto Pimentel y Matías Reiri	
RESEÑA DE LIBRO	233
<i>Book Reviews</i>	
Forni, P. y Salas, M. (Compiladores). (2020). <i>Floreal Forni: Aportes a la investigación social en la Argentina.</i> Buenos Aires: Ediciones Universidad del Salvador.	235
Por Julia Mondini	
SOBRE LES AUTORES	241
<i>About the Authors</i>	
CONVOCATORIA: NÚMERO XIX	247
<i>Call for contributions</i>	
Tema del Dossier: Geopolítica y guerras híbridas. Consecuencias para la Argentina y América Latina. Una mirada desde el sur.	
Coordinadora: María Cecilia Míguez.	
Fecha límite: 01 de junio de 2022.	
NORMAS DE PUBLICACIÓN	255
<i>Author Guidelines</i>	



ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN

Research Articles

Avaliação da qualidade de Serviços Públicos: A percepção dos usuários dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS)

*Evaluation of the quality of Public Services:
The users' perception of the Centros de Referência
da Assistência Social (CRAS)*

Por Leander Luiz Klein*, Marcelo Gorski de Matos, Breno
Augusto Diniz Pereira*** e Kelmara Mendes Vieira******

Fecha de Recepción: 01 de febrero de 2022.

Fecha de Aceptación: 12 de abril de 2022.

RESUMO

O objetivo do estudo é identificar os aspectos que afetam a percepção sobre a qualidade e satisfação dos serviços prestados nos CRAS. O embasamento teórico foi construído a partir de estudos da área de prestação de serviços e qualidade, com destaque para o modelo Servqual, proposto inicialmente por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e

com as devidas adaptações ao setor público. O trabalho, caracterizado como um estudo de caso foi realizado no município de Santiago, no Rio Grande do Sul, Brasil, com aplicação de 510 questionários em 03 CRAS existentes no município. Os resultados demonstram que os CRAS atendem uma população com alta vulnerabilidade social, carente de serviços básicos e com baixa inclusão social. A pesquisa

* Doctor en Administración por la Universidad Federal de Santa María. Correo electrónico: leander.klein@ufsm.br

** Licenciado en Derecho por la Universidad Regional Integrada del Alto Uruguay e das Missões. Licenciado en Relaciones Internacionales por la Universidad Federal de Santa María. Magister en Gestión de Organizaciones Públicas por la Universidad Federal de Santa María. Correo electrónico: marcelopiru22@hotmail.com

*** Doctor en Administración por la Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Correo electrónico: brenodpereira@gmail.com

**** Doctora en Administración por la Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Correo electrónico: kelmara@terra.com.br

realizada demonstrou que os CRAS realizam serviços bem avaliados pelos usuários sendo o atendimento, os serviços em si e a aparência as dimensões mais importantes para essa avaliação. Os resultados apontam ainda que os usuários carecem de monitoramento constante, pois muitos, ainda não tem os benefícios sociais, como o Bolsa Família. Apesar da grande quantidade de pessoas com vulnerabilidade social no Brasil, verificou-se ainda quase uma escassez de estudos dessa natureza, indicando a necessidade de maiores aprofundamentos desse tema no campo da Administração Pública.

Palavras chave: *Avaliação dos Usuários, Serviços Públicos, Qualidade dos Serviços, Assistência Social, Vulnerabilidade Social.*

ABSTRACT

The objective of the study is to identify the aspects that affect the perception about the quality and satisfaction of the services provided in the CRAS. The theoretical basis was built based on studies in the area of service provision and quality, with emphasis on the Servqual model, initially proposed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) and with appropriate adaptations to the public sector. The work, characterized as a case study was carried out in the municipality of Santiago, in Rio Grande do Sul, Brazil, with the application of 510 questionnaires in 03 CRAS existing in the municipality. The results demonstrate that the CRAS serve a population with high social vulnerability, lacking basic services and with low social inclusion. The research carried out showed that CRAS perform services that are well evaluated by users, with attending, services and appearance being the most important dimensions for this evaluation. The results also point out that users lack constant monitoring, as many do not yet have social benefits, such as Bolsa Família. Despite the large number of people with social vulnerability in Brazil, there was still a shortage of studies of this nature, indicating the need for

further study of this topic in the field of Public Administration.

Keywords: *User's Assessment, Public Services, Quality of Services, Social Assistance, Social Vulnerability.*

Introdução

A política da assistência social está inserida no sistema do bem-estar social brasileiro, juntamente com a previdência social e o direito à saúde, que unidos constituem o denominado tripé da seguridade social. O Brasil apresenta uma crescente no que diz respeito à pobreza, a qual atinge 54,8 milhões de pessoas, sendo que destes, 15,2 milhões vivem abaixo da linha da extrema pobreza (IBGE, 2019).

De acordo com a PNAS (Brasil, 2004), a assistência social deverá ser prestada a quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade social. Além disso, possui como objetivos, a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice. A assistência social exerce assim um papel na construção da democracia, na inclusão social e na redução da desigualdade perante os usuários.

No entanto, na prática, a implementação da referida política pública encontra dificuldades e fragilidades. Nos municípios brasileiros, de acordo com informações do Atlas da Vulnerabilidade Social nos Municípios Brasileiros (IVS/IPEA, 2018), há fragilidades e carências presentes na sociedade brasileira em diferentes áreas, incluindo pouca efetividade do trabalho social e público nos municípios e em suas comunidades. Entre os pontos fracos está a falta de qualidade no atendimento e na prestação de serviços referentes à assistência social (Moita *et al.*, 2019). Assim, entender a realidade de uma determinada comunidade torna-se essencial para prover a execução adequada de atividades básicas da assistência social, desde o atendimento até a entrega final de um benefício.

Para aperfeiçoar a assistência social e prestar um atendimento de mais qualidade à

população, faz-se necessário averiguar a percepção dos usuários sobre os serviços ofertados (Ocampo *et al.*, 2019). A assistência social é composta por vários setores, e possui nos CRAS - Centros de Referência da Assistência Social - a referência inicial para o atendimento e entendimento das demandas sociais específicas da população. Na esfera municipal, os CRAS são considerados a porta de entrada da assistência social aos usuários de maior vulnerabilidade social, e tem com um dos objetivos, fortalecer a convivência com a família e com a comunidade local (Brasil, 2018).

Neste contexto, há a necessidade de se averiguar a qualidade de serviços percebidos pelos usuários dos CRAS, permitindo às organizações públicas e governos locais o reconhecimento de falhas e oportunidades de melhoria. Diante disso, o objetivo geral desse trabalho é identificar os aspectos que afetam a percepção sobre a qualidade e satisfação dos serviços prestados nos CRAS.

Este artigo avança no estudo de um tema já bastante discutido, mas, o debate e a cobrança em relação à qualidade de serviços no setor público ainda necessitam de estudos que o sustentem. Em uma análise da literatura são quase inexistentes os trabalhos científicos, no Brasil, que buscam avaliar o atendimento junto a população mais carente, como se essa população não fosse importante para a construção de políticas públicas. Santiago, Mendes e Miranda (2013) descrevem que ao se expandir a avaliação de um serviço na visão do cidadão, consegue-se favorecer a humanização na instituição estudada e viabiliza que os gestores conheçam a resposta da comunidade quanto a oferta do serviço (nesse caso, a assistência social). Além disso, a avaliação de programas sociais pode propiciar aos gestores e técnicos uma base confiável de auxílio à tomada de decisões, principalmente na execução de projetos e na classificação de urgências (Holanda, 2006).

1. Avaliação de Serviços Públicos: Conceitos, Características e Métricas

Na administração ou gestão pública, a concepção de serviços se aplica ao atendimento de um cidadão diante de expectativas expressas por ele, e sua avaliação durante a prática e realização do serviço (Paladini, 2008). Inerente a forma como o serviço é prestado e ao atendimento da demanda do cidadão está a satisfação pela prestação desse serviço. Nesse sentido, as organizações públicas podem e devem mudar sua forma de atuação para atender seus “usuários”. Tornarem-se mais eficientes e preocupadas com a qualidade dos serviços prestados é algo necessário para a satisfação dos cidadãos (Trevisan *et al.*, 2009).

A satisfação do usuário/cidadão acontece a partir do momento em que são atendidos seus anseios e necessidades, o que torna suas percepções em relação ao serviço positivas, já que os resultados esperados foram alcançados (Cruz, 2008). Em contraposição, a insatisfação é definida como uma expressão negativa e ocorre a partir do momento em que o usuário se sente insatisfeito ou decepcionado com a prestação de um serviço, o qual não atingiu as expectativas e demandas almejadas (Staniszewska & Henderson, 2004).

Há unanimidade, tanto na academia, como no meio organizacional, que a satisfação é um balizador para a qualidade de serviços e que é possível construir um diferencial mediante a oferta de um serviço de qualidade. Para Anderson e Fornell (1992), a qualidade deve ser vista como o potencial intrínseco aos atributos do produto ou serviço para prover a satisfação final do usuário. Assim sendo, avaliação realizada regularmente é necessária pois as pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida e ficam satisfeitos ou não de acordo com suas expectativas (Vasconcelos, 2002).

A qualidade do ponto de vista do usuário pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do

serviço desejado. Quando se excede a expectativa, o serviço é percebido com qualidade excepcional, caso não atinja as expectativas, a qualidade do serviço passa a ser inaceitável (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011). O nível e a consistência da qualidade quase que inteiramente dependem da formação e da motivação das pessoas que fornecem o serviço, do quadro de pessoal bem dimensionado, da boa capacitação profissional e política salarial adequada. Diferentes fatores intrínsecos a prestação do serviço afeta a qualidade do mesmo.

Um dos instrumentos mais tradicionais para medir a qualidade em serviços é a Servqual, o qual tenta captar a satisfação do usuário com base no modelo de falha na qualidade em serviços (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). A escala Servqual foi formulada para que se possa medir as cinco dimensões da qualidade em serviço (confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis), sendo que essa ferramenta possui uma seção inicial para registrar as expectativas dos usuários para a classe de serviços que está sob análise, seguida de uma segunda seção que registra as percepções do usuário sobre uma determinada organização (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011).

De maneira específica, de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011), as 5 dimensões podem ser explicadas da seguinte forma:

1. A **confiabilidade** é a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão, de acordo com o que foi prometido ao usuário;
2. A **responsabilidade** é traçada como disposição para auxiliar os usuários perante o serviço fornecido e prontamente atendê-los; se refere a presteza e avalia o quão rápido a sua empresa consegue prestar seu serviço;

3. A **segurança** é o conhecimento e a cortesia dos funcionários, bem como a capacidade de transmitir confiança e confidencialidade;
4. A **empatia** corresponde a quanto o atendimento ao usuário pode ser personalizado e individualizado de acordo com suas necessidades; e
5. Os **aspectos tangíveis** (ou tangibilidade) envolvem a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para a execução das tarefas que lhe foram propostas.

Ao se avaliar os resultados da Servqual em duas dimensões (serviço esperado e serviço percebido), estes podem ser comparados para se chegar lacunas ou falhas para cada uma das cinco dimensões. Quanto menor a lacuna, mais alta a expectativa de qualidade de serviço (Bateson, 2001).

Deve-se ressaltar que, de maneira geral, os modelos e instrumentos para avaliação da qualidade em serviços estão fundamentados em dimensões genéricas para todos os tipos de serviços, sem considerar as características específicas de cada serviço (Chowdhary & Prakash, 2007; Tinoco, 2011). Isso corrobora a ideia de avaliar e aplicar as ferramentas atuais em situações e contextos diferentes (como por exemplo, serviços públicos prestados pelos CRAS) para obtenção de melhores resultados naquele contexto em particular. Aplicação da Servqual em serviços públicos pode ser verificada em diferentes estudos em distintas áreas, como o setor de serviços educacionais (Tureta *et al.*, 2007), serviços fisioterápicos (Gonçalves *et al.*, 2010), transporte urbano (Sartori *et al.*, 2019), serviços de saúde (Caldeira, 2019; Weiber *et al.*, 2019), entre outros.

2. Método de Trabalho

Para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos CRAS do município de Santiago/RS conforme a percepção dos usuários atendidos, a pesquisa é um método de estudo de caso

único, tendo natureza descritiva e abordagem quantitativa. Gil (2010) afirma que o estudo de caso pode ser único quando se refere a um indivíduo, um grupo ou uma organização, buscando o aprofundamento do conhecimento sobre determinado tema.

A pesquisa descritiva tem por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população, como, por exemplo, pesquisas que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade (Gil, 2008). Segundo Gil (1991), já a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. A pesquisa quantitativa será realizada através da escala tipo Likert possibilitando, através das variáveis dimensionais as técnicas estatísticas.

Com o intuito de compreender a forma como os usuários que são acompanhados pelos CRAS avaliam o atendimento a eles disponibilizado, o presente estudo foi realizado nos 03 CRAS, que estão localizados em regiões distintas nos territórios de abrangência (CRAS “Vó Ângela”, CRAS “DelciViero Ruivo” e a Unidade Volante), todos situados no município de Santiago no Estado do Rio Grande do Sul. O público alvo foram os usuários/cidadãos que dispõem das ações desenvolvidas pela Proteção Social Básica através dos CRAS. Ao todo foram entrevistados, através de questionários aplicados por assistentes sociais dos próprios CRAS, um total de 510 pessoas/famílias. Isso representa um total de 65% do total de 780 famílias que são habitualmente atendidas pelos CRAS no município de Santiago/RS.

A primeira parte do questionário foi constituído de questões relativas ao perfil dos respondentes, constando perguntas sobre o sexo, idade, o tempo que utiliza os serviços, a renda familiar mensal, número de pessoas por residência e o nível de escolaridade. Para a elaboração da segunda parte do questionário foi utilizado um modelo adaptado da escala

SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998). A escolha da adaptação desse modelo decorre do fato de ser um instrumento consolidado dentro da literatura e de vários estudos ligados à área de qualidade em serviços. No entanto, tendo em vista sua criação ter sido mais direcionada para o setor privado, propõe-se uma adaptação do modelo dada a especificidade desta pesquisa, conforme recomendação de Cronin e Taylor (1992).

A coleta dos dados se deu no mês de julho e agosto de 2019. Para a realização da coleta foi realizada uma reunião geral com a coordenação e com todos os colaboradores de cada CRAS para que recebessem orientações a respeito do trabalho, seus objetivos e sobre como proceder desde a compreensão do questionário até sua distribuição e recolha. Cada gestor do CRAS recebeu um número de questionários correspondente ao número de amostras calculado por bairro, ou seja, 170 questionários por CRAS. Após a realização da coleta dos dados, em posse de todos os questionários, foi procedida a análise dos dados.

Na etapa inicial aplicou-se da estatística descritiva para a apresentação do perfil dos entrevistados e da utilização dos CRAS. A Análise Fatorial Exploratória (AFE) foi utilizada como técnica principal para definir os fatores determinantes da percepção dos usuários quanto ao CRAS. A fim de verificar se a análise fatorial é apropriada para a amostra, foram aplicados o teste de esfericidade de Barlett e o teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Para a permanência das variáveis na análise fatorial utilizou-se o critério das comunalidades, uma medida da proporção da variância explicada pelos fatores extraídos (Field, 2009), os valores iguais ou menores que 0,5 indicam que a análise fatorial é insatisfatória para a explicação da correlação de cada par de variáveis consideradas no estudo (Latif, 1994). Para estimação das cargas fatoriais utilizou-se o método dos componentes principais e para extração dos fatores foram utilizados os critérios dos au-

tovalores maiores que 1,0 e porcentagem da variância explicada, e como técnica de rotação utilizou-se a rotação Varimax normalizada.

Para avaliar o nível de confiabilidade dos fatores gerados através da análise fatorial, usou-se o Alpha de Cronbach, o qual verifica a consistência interna entre os múltiplos indicadores de um fator, reportando-se à extensão na qual um mesmo instrumento de medida reproduz resultados coerentes a partir de diversas mensurações (Hair *et al.*, 2009). Segundo a literatura, para que o fator tenha resultados aceitáveis é indicado que seja maior que 0,6, indicando a consistência interna dos fatores (Malhotra, 2011).

A análise de regressão linear múltipla foi utilizada para avaliar a influência dos fatores gerados na análise fatorial na avaliação geral dos CRAS. Também foram incluídas variáveis dummies para sexo (1-Feminino, 0-Masculino), Bolsa Família (1-recebe, 0 -não recebe) e dependentes (1-possui dependentes, 0- não possui) e a variável idade. A estimação foi realizada pelo método dos mínimos quadrados ordinários.

3. Apresentação do Caso: A Assistência Social no Município de Santiago, RS

O CRAS é uma unidade responsável pela oferta de serviços de proteção básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), nas áreas de vulnerabilidade e risco social, sendo vinculado à Secretaria Municipal de Desenvolvimento. Entre as suas atribuições destaca-se: 1. Apoio às famílias e indivíduos na garantia dos seus direitos de cidadania, com ênfase na convivência familiar e comunitária; 2. Serviços continuados de acompanhamento social às famílias; 3. Proteção social proativa, visitando as famílias que estejam em situação de quase-risco; 4. Acolhida para recepção, escuta, orientação e referência.

O Município de Santiago possui três CRAS, sendo dois fixos e um volante. O

CRAS, no geral, tem características e configurações próprias, por exemplo, quando deve ser instalado próximo do local de maior concentração de famílias em alguma situação de fragilidade social, cujos enfrentamentos se fazem por programas, projetos, serviços e benefícios para combater ao máximo possível a pobreza, privação e/ou fragilização de vínculos afetivos (relacionais e de pertencimento social: discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras).

O território do atual município de Santiago inscreve-se na chamada zona das Missões, localizada a 440 km da capital Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. Possui uma população estimada de 49.425 pessoas (IBGE, 2019), tendo área territorial de 2.414,195 km² e PIB per capita de R\$ 23.542,16.

Em relação ao Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) de Santiago é 0,766, conforme dados de 2010. O município está situado na faixa de Desenvolvimento Humano Alto (IDHM entre 0,7 e 0,799). Entre 2000 e 2010, a dimensão que mais cresceu em termos absolutos foi Educação (com crescimento de 0,099), seguida por Renda e por Longevidade.

Com a criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em 2005, pelo Governo Federal, trouxe uma nova visão para a gestão municipal. Nesse contexto de valorização de políticas sociais, foi instituído o primeiro CRAS em Santiago, chamado de Vó Ângela, inaugurado em agosto de 2007, localizado no bairro Ana Bonato. Quase dois anos depois, em maio de 2009 o CRAS Delci Viero Ruivo iniciou suas atividades no bairro Missões. Já em julho de 2011 foi implantado no bairro Jardim dos Eucaliptos, o CRAS Volante. Esses CRAS abrangem as regiões mais carentes, hoje, do município e atendem em torno de 780 famílias anualmente.

3.1 Apresentação dos Resultados da Pesquisa de Campo

do Rio Grande do Sul. A Tabela 01 apresenta o perfil dos participantes.

Foram entrevistados usuários dos três CRAS da cidade de Santiago, município do estado

Tabela 01
Perfil dos participantes

Variável	Categorias	Frequência	Percentual
Sexo	Masculino	78	15.29
	Feminino	430	84.31
	Outro	2	0.39
Idade	até 24 anos	92	18.36
	de 25 a 44 anos	144	28.74
	de 45 a 59 anos	126	25.15
	de 60 a 88 anos	139	27.74
Escolaridade	Não Alfabetizado	18	3.56
	Ensino Fundamental Incompleto	235	46.44
	Ensino Fundamental Completo	77	15.22
	Ensino Médio Incompleto	91	17.98
	Ensino Médio Completo	76	15.02
	Outro	9	1.78
Ocupação	Assalariado com carteira de trabalho	16	3.16
	Assalariado sem registro em carteira	22	4.34
	Funcionário Público	12	2.37
	Autônomo Regular	69	13.61
	Empresário	3	0.59
	Free lance/Bico	63	12.43
	Estagiário Aprendiz remunerado	2	0.39
	Dona de casa	99	19.53
	Só Aposentado	84	16.57
	Só Estudante	43	8.48
	Desempregado (à procura de emprego)	55	10.85
	Desempregado (não procura emprego)	7	1.38
	Outra	32	6.31

Variável	Categorias	Frequência	Percentual
Renda	Até 100 reais	31	6.13
	De 101 a 200 reais	27	5.34
	De 201 a 500 reais	60	11.86
	De 501 a 700 reais	49	9.68
	De 701 a 800 reais	33	6.52
	De 801 a 1.000 reais	149	29.45
	De 1.001 a 1.500 reais	86	17.00
	De 1.501 a 2.000 reais	38	7.51
	Acima de 2.000 reais	33	6.52
Estado Civil	Solteiro(a)	186	36.90
	Casado(a)	145	28.77
	União Estável	101	20.04
	Viúvo(a)	52	10.32
	Outro	20	3.97
Dependentes	Sim	260	52.10
	Não	239	47.90

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

A maioria são mulheres adultas jovens (25 a 44) ou adultas (45 a 59), mas também foi entrevistado um percentual significativo de idosos (27,74%). Metade da amostra não é alfabetizada ou possui apenas ensino fundamental incompleto. A ocupação é bastante heterogênea com destaque para do lar, aposentados e autônomos.

No que diz respeito à renda familiar, o maior índice está na faixa de R\$ 801,00 a de R\$ 1.000,00 mensais, correspondendo a 29,5% dos respondentes, já 118 (23,3%) vivem com o teto mensal de no máximo R\$ 500,00, sendo que 11,4% vivem com renda

familiar de até 200 reais, enquanto 86 famílias (17%) têm a renda de R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00 mensais. Somando todas as famílias que recebem até R\$ 1.000,00 mensais, valor menor ao do salário mínimo nacional, chega-se a 69% do total dos entrevistados. Esses dados em relação à renda demonstram que essas famílias dependem muito do suporte e assistência do Poder Público, justamente por isso que o CRAS está presente nestes territórios. Para um melhor entendimento das fontes de renda questionou-se os entrevistados sobre o trabalho e as fontes de renda (Tabela 02).

Tabela 02
Situação do trabalho e renda

Variável	Categorias	Frequência	Percentual
Quem trabalha	Você	141	29,68
	Seu(a) parceiro(a)	160	33,68
	Você e seu(a) parceiro(a)	75	15,79
	Filhos/Netos	17	3,58
	Você, seu(a) parceiro(a), filhos/netos	11	2,32
	Outras pessoas	71	14,95
Quem contribui com as despesas	Você	166	32,68
	Seu(a) parceiro(a)	150	29,53
	Você e seu(a) parceiro(a)	105	20,67
	Filhos/Netos	10	1,97
	Você, seu(a) parceiro(a), filhos/netos	14	2,76
	Outras pessoas	63	12,40
Recebe Bolsa Família	Sim	145	29,06
	Não	354	70,94

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

Pode-se constatar que em apenas 15,79% das famílias o entrevistado e seu parceiro(a) trabalham, sendo mais comum, o parceiro ser o único trabalhador (33,68%) ou o próprio entrevistado (29,68%). Percentuais semelhantes são observados na contribuição para as despesas, mas com um percentual um pouco mais elevado (32,68%) para o próprio entrevistado. Uma grande parcela dos entrevistados (70,94%) não é beneficiária do programa Bolsa Família.

Em relação ao Bolsa Família, segundo dados do Ministério da Cidadania, em Santiago há 1.283 famílias beneficiárias do programa. Essas famílias equivalem, aproximadamente, a 5,40% da população total do município. No mês de outubro de 2019 foram transferidos R\$ 150.902,00 às famílias do Programa e o benefício médio repassado foi de R\$ 117,62

por família. Esses dados demonstram que menos de 30% das famílias do território que realmente necessitam recebem o Bolsa Família. Ou seja, a cobertura do atendimento do Programa Bolsa Família, no município de Santiago/RS, abrange menos da metade das famílias carentes do município. Dessa forma, a atuação dos CRAS se torna ainda mais importante no auxílio dessa população.

Na sequência buscou-se avaliar a utilização dos CRAS, questionando-se tanto o local onde frequenta quanto o tempo e a frequência de utilização. Identificou-se que a maioria destes entrevistados já frequenta o local a mais de 2 anos e costuma ir ao local mais de 4 vezes no mês. Posteriormente, buscou-se identificar quais os serviços são procurados nestes CRAS (Tabela 03).

Tabela 03
Percentual de utilização dos serviços oferecidos pelos CRAS

Serviços	Percentual de Utilização
Cadastramento e atualização do Cadastro Único	74.10
Grupo do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	50.00
Atividades de caráter não continuado (palestras, reuniões, passeios, etc).	40.20
Atendimento com Assistente Social e acesso a benefícios sociais eventuais (cesta básica, passagens, auxílio funeral, tarifa social, etc).	26.30
Atendimento com Psicóloga (o)	24.70
Serviço de Proteção Integral à Família	17.10
Pedidos de isenção (IPTU, Passe-livre, escritura, pavimentação de rua, certidão de nascimento, carteira de identidade, etc).	10.20
Encaminhamentos de benefícios previdenciários (BPC de idoso, BPC de pessoa com deficiência, auxílio-doença, auxílio-reclusão, aposentadoria, pensão por morte, salário-maternidade, auxílio-acidente, etc).	9.20
Outros encaminhamentos (jurídico, saúde, psiquiátrico, escolar, órgãos de proteção psicológico).	5.70
Outro	0.60

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Em relação aos serviços oferecidos pelo CRAS, o instrumento do Governo federal que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, que é o cadastramento e atualização do Cadastro Único é o mais utilizado (74,1%). O segundo serviço mais utilizado é o do Grupo do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (50,0%), que pode-se exemplificar como oficinas de artesanato, práticas esportivas, grupo de idosos etc. Atividades de caráter não continuado, como participação em palestras e passeios é o terceiro serviço mais utilizado pelos respondentes, com 40,2%.

Pedidos de isenção, como de IPTU, assim como encaminhamentos para o setor jurídico, psiquiátrico, entre outros, apresenta baixa procura, demonstrando que os CRAS necessitam fazer uma melhor divulgação da prestação desses tipos de serviço, que são bem relevantes.

Para avaliar a percepção dos usuários quanto a qualidade do serviço prestado fora elaboradas 23 questões em escala tipo likert. Inicialmente aplicou-se uma análise fatorial exploratória visando melhor identificar a que dimensões tais questões pertenciam. A Tabela 04 apresenta os resultados da fatorial.

Tabela 04
Resultados da análise fatorial exploratória

Fator	Questões	Cargas Fatoriais (Alpha)			Variância
Atendimento	O CRAS possui funcionários que dão atenção especial aos usuários.	0.807			61,60% (0,959)
	O CRAS dá atenção individual para os usuários.	0.807			
	Os usuários do CRAS se sentem seguros com o serviço oferecido. (29)	0.791			
	Os funcionários do CRAS têm conhecimento para orientar os usuários.	0.789			
	Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos responder às perguntas dos usuários.	0.788			
	Os funcionários do CRAS são gentis e educados com os usuários.	0.785			
	O comportamento dos funcionários do CRAS aumenta a confiança dos usuários.	0.780			
	Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a orientar os usuários.	0.762			
	Os funcionários do CRAS oferecem um pronto atendimento aos usuários.	0.738			
	Os funcionários do CRAS entendem as necessidades específicas dos usuários.	0.710			
	Os funcionários do CRAS têm como prioridade os usuários.	0.708			
	O CRAS tem horário de funcionamento conveniente para todos os usuários.	0.706			
	Os funcionários orientam os usuários sobre os prazos para conclusão dos serviços.	0.599			

Fator	Questões	Cargas Fatoriais (Alpha)		Variância
Serviços	O CRAS fornece seus serviços no momento em que prometeu fazê-lo.		0.806	6,60% (0,907)
	O CRAS realiza orientações corretas desde o primeiro contato.		0.772	
	Quando um usuário tem um problema, o CRAS demonstra interesse em resolvê-lo.		0.726	
	O CRAS tem registros atualizados e sem erros.		0.722	
	Quando o CRAS promete fazer algo em certo tempo, ele faz. (19)		0.623	
Aparência	O CRAS tem equipamentos modernos, limpos e organizados.		0.828	5,25% (0,848)
	As instalações físicas do CRAS são bonitas.		0.791	
	Os funcionários do CRAS estão bem vestidos e com aparência limpa.		0.735	
	Os materiais associados com o serviço (impressos) são bonitos e interessantes.		0.617	

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

Para verificar a fatorabilidade dos dados foram aplicados os testes KMO e de esfericidade de Bartlett. O Teste KMO, apresentou valor de 0,963, um valor que indica um excelente ajuste dos dados à análise fatorial. Do mesmo modo, o teste de Bartlett (valor 10156,97, GL=231, sig<0,001) rejeitou a hipótese nula, confirmando a fatorabilidade dos dados. Todas as questões foram mantidas no modelo já que apresentaram comunalidade extraída superiores a 0,5.

O primeiro fator, denominado Atendimento, é o mais importante, pois responde por 61,6% da variância extraída. É formado por 13 itens, todos com cargas fatoriais superiores a 0,7, exceto um item. O Atendimento

avalia principalmente como os usuários percebem o atendimento recebido dos servidores públicos. Nesta dimensão, são avaliados diversos aspectos do trabalho do servidor, que englobam desde o seu conhecimento, sua forma de abordagem e tratamento e o nível de atenção dispensado.

O segundo fator representa a avaliação dos serviços que estão sendo oferecidos. Formado por cinco questões que abrangem desde o cumprimento de prazos, a atualização, o fornecimento de orientações corretas e o empenho na solução dos problemas individuais.

O terceiro fator, Aparência, é destinado a avaliação da estrutura física do CRAS, e avalia especialmente as condições do local, em espe-

cial em relação a existência de equipamentos, limpeza e beleza, bem como a aparência dos servidores.

Para um maior detalhamento da impressão dos usuários em relação a cada um destes

fatores foram construídas as tabelas descritivas das questões de cada um dos fatores. A Tabela 05 apresenta os resultados para o fator atendimento.

Tabela 05
Estatísticas descritivas do fator Atendimento

Questões	média	1	2	3	4	5
Os funcionários orientam os usuários sobre os prazos para conclusão dos serviços.	4.70		0.20	3.20	23.20	73.40
Os funcionários do CRAS oferecem um pronto atendimento aos usuários.	4.76		0.20	1.98	19.64	78.17
Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a orientar os usuários.	4.77			1.99	19.28	78.73
Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos responder às perguntas dos usuários.	4.77		0.40	2.18	17.46	79.96
O comportamento dos funcionários do CRAS aumenta a confiança dos usuários.	4.78			1.98	18.18	79.84
Os usuários do CRAS se sentem seguros com o serviço oferecido.	4.78		0.20	1.58	17.95	80.28
Os funcionários do CRAS são gentis e educados com os usuários.	4.80	0.20	0.20	0.99	16.40	82.21
Os funcionários do CRAS têm conhecimento para orientar os usuários.	4.76	0.20		1.58	19.96	78.26
O CRAS dá atenção individual para os usuários.	4.77			1.98	19.05	78.97
O CRAS tem horário de funcionamento conveniente para todos os usuários.	4.78	0.20	0.59	1.19	16.83	81.19
O CRAS possui funcionários que dão atenção especial aos usuários.	4.77	0.20	0.20	1.38	18.38	79.84
Os funcionários do CRAS têm como prioridade os usuários.	4.74		0.79	1.98	19.76	77.47
Os funcionários do CRAS entendem as necessidades específicas dos usuários.	4.74		0.20	2.38	20.59	76.83

Nota: 1-Discordo Totalmente, 2-Discordo, 3-indiferente, 4-Concordo, 5-Concordo Totalmente.

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

Todas as questões apresentaram médias iguais ou superiores a 4,74 indicando que os entrevistados tendem a concordar totalmente com as afirmações, o que é confirmado com o alto percentual de respostas na coluna concordo totalmente. Tais resultados indicam que os

CRAS analisados estão prestando um bom atendimento aos usuários. A avaliação dessa dimensão é focada principalmente no trabalho dos servidores, os quais foram bem avaliados pelos usuários. Os resultados para o fator serviços são apresentados na Tabela 06.

Tabela 06

Estatísticas descritivas do fator serviços

Questões	média	1	2	3	4	5
Quando o CRAS promete fazer algo em certo tempo, ele faz.	4.65	0.20		3.16	27.42	69.23
Quando um usuário tem um problema, o CRAS demonstra interesse em resolvê-lo.	4.71	0.20	0.40	2.37	22.53	74.51
O CRAS realiza orientações corretas desde o primeiro contato.	4.65	0.20	0.79	2.76	26.04	70.22
O CRAS fornece seus serviços no momento em que prometeu fazê-lo.	4.67			3.56	25.89	70.55
O CRAS tem registros atualizados e sem erros.	4.66	0.20		3.35	26.43	70.02

Nota: 1-Discordo Totalmente, 2-Discordo, 3-indiferente, 4-Concordo, 5-Concordo Totalmente.

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

Todas as variáveis do fator serviço apresentaram médias iguais ou superiores a 4,65 e em todas as questões a categoria de maior frequência foi “concordo totalmente”, indicando uma alta concordância com as afirmações. Neste sentido os resultados sugerem a adequação dos serviços prestados tanto no que refere a capacidade de entrega dos serviços no momento

prometido quanto no interesse na resolução dos problemas dos usuários. Os aspectos mais operacionais do serviço, como a atualização dos registros e o fornecimento de orientações corretas, também podem ser considerados muito satisfatórios. Finalmente apresenta-se as estatísticas descritivas do fator aparência.

Tabela 07
Estatísticas descritivas do fator Aparência

Questões	média	1	2	3	4	5
O CRAS tem equipamentos modernos, limpos e organizados.	4.46		1.38	6.10	37.99	54.53
As instalações físicas do CRAS são bonitas.	4.47		1.20	6.41	36.47	55.91
Os funcionários do CRAS estão bem vestidos e com aparência limpa.	4.69		0.20	1.78	26.82	71.20
Os materiais associados com o serviço (impressos) são bonitos e interessantes.	4.57		0.40	3.95	33.79	61.86

Nota: 1-Discordo Totalmente, 2-Discordo, 3-indiferente, 4-Concordo, 5-Concordo Totalmente.

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

O fator aparência também apresentou médias altas e a maioria das respostas na categoria concordo totalmente, entretanto com percentuais um pouco inferiores aos demais fatores. As duas questões com avaliações menores foram os referentes a existência de equipamentos modernos, limpos e organizados e à beleza das instalações físicas.

Considerados em conjunto, os três fatores foram muito bem avaliados, indicando que os CRAS analisados possuem uma aparência adequada, prestam bom serviço e seus servidores atendem adequadamente aos usuários. Visando verificar se a avaliação dos usuários é a mesma para os três CRAS pesquisados foi realizada uma análise de variância (Tabela 08).

Tabela 08
Análise de Variância dos fatores segundo os CRAS de atendimento

Fator	Homogeneidade das Variâncias		Teste F Welch	
	Valor	Sig.	Valor	Sig.
Atendimento	22.112	0.000	8.538	0.000
Serviços	5.460	0.005	1.003	0.368
Aparência	15.443	0.000	24.020	0.000

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

O teste de homogeneidade das variâncias rejeitou a hipótese nula para os três fatores, indicando a heterogeneidade das variâncias entre os grupos. Assim foram aplicadas análises de variância robustas, através da utilização do teste F de Welch. Para o fator serviços não foram encontradas diferenças entre os três CRAS.

Já para o fator atendimento, em média, o atendimento no CRAS Vó Angela (4,86) é um pouco melhor do que nos CRAS Delci Viero Ruivo (4,70) e Volante (4,72). O mesmo acontece com o fator aparência em que o CRAS Vó Angela (4,70) supera os CRAS Delci Viero Ruivo (4,56) e Volante (4,37). Apesar

das pequenas diferenças, destaca-se que todos os valores indicam concordância dos entrevistados quanto às dimensões, ou seja, demonstram um bom atendimento e aparência dos CRAS.

Finalmente buscou-se avaliar a percepção geral do usuário quanto ao CRAS. Para isso foi solicitado que o entrevistado atribuisse uma nota de zero a dez para o CRAS. A Tabela 09 apresenta a distribuição de frequência dos resultados.

Tabela 09
Distribuição de frequência da avaliação geral do CRAS

Variável	Nota	Frequência	Percentual
Avaliação Geral do CRAS	3	1	0,20
	5	4	0,82
	6	4	0,82
	7	18	3,68
	8	41	8,38
	9	91	18,61
	10	330	67,48

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

A nota máxima (10) foi atribuída por 67,48% dos entrevistados, indicando que os mesmos estão satisfeitos com o atendimento que recebem na instituição. Observa-se ainda que apenas 5,52% dos entrevistados atribuiu nota igual ou inferior a sete. A análise de variância (Test F Welch =6,55, GL=2, Sig=0,002) indicou que o CRAS Vó Angela (média 9,64) tem um desempenho médio estatisticamente superior ao CRAS Delci Viero Ruivo (9,30).

Tais resultados estão em concordância com os resultados obtidos para as três dimensões e em conjunto indicam que os CRAS são bem avaliados no geral e em todas as suas dimensões. Para avaliar melhor essa relação, estimou-se um modelo de regressão de linear múltipla, pelo método dos mínimos quadrados ordinários. A Tabela 10 apresenta os resultados obtidos.

Tabela 10
Resultados da análise de regressão da avaliação geral do CRAS

Variável/Fator	Coeficiente Padronizado	Teste t	
		Valor	Sig.
Atendimento	0.329	5.316	0.000
Serviços	0.114	1.879	0.061
Aparência	0.244	4.957	0.000
Dummy Sexo	0.052	1.368	0.172
Dummy Dependentes	0.061	1.484	0.138
Dummy Bolsa Família	-0.062	-1.496	0.135
Idade	-0.035	-0.905	0.366

R² ajustado = 0,362
Anova (F=38,080 sig<0,001)

Fonte: Resultados da pesquisa (2020).

A variável dependente é a avaliação geral do CRAS e o modelo confirma que as dimensões atendimento e aparência são significativas ao nível de 5%. A dimensão atendimento é a mais importante para a percepção geral do entrevistado, indicando que quanto melhor avaliado o atendimento, maior a nota atribuída na avaliação geral. Do mesmo modo, a aparência também contribui positivamente para a avaliação geral. Por outro lado, o sexo, a idade, o fato de possuir dependentes e de receber o bolsa família não foram significativos.

1.2. Discussão dos Resultados

Descobrir por que os usuários se comportam de certas maneiras e o que valorizam em uma troca de serviços continua sendo um objetivo fundamental para profissionais e acadêmicos. A principal razão para esse interesse contínuo é a crença que, se as tendências motivacionais dos usuários puderem ser explicadas ou entendidas, a organização pública aumenta sua capacidade de projetar e gerenciar uma oferta de serviços bem-sucedida.

Primeiramente ao iniciar uma discussão dos resultados deve-se levar em conta que o modelo utilizado para avaliação dos serviços públicos é um modelo oriundo da administração privada elaborado para avaliar os atendimentos aos clientes. Bem, então, neste caso foram tomados todos os cuidados possíveis, no sentido de aproximá-lo ao ambiente da administração pública. Outro fator que foi levado em conta foi a necessidade de adaptá-lo a realidade pesquisada, com uma linguagem mais próxima aquela vivenciada pelas pessoas que iriam responder o instrumento de pesquisa.

Os resultados apresentam 03 fatores/dimensões principais que explicam a avaliação do serviço prestado pelos CRAS no município de Santiago/RS. Essas 03 dimensões diferem do modelo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011), que expõem 05 dimensões. Todavia, essas 03 dimensões encontradas no presente estudo estão contidas dentro das 05 dimensões expostas pelo modelo dos autores citados. Sendo assim, o modelo demonstrou-

se útil e aplicável também para a mensuração da avaliação dos serviços públicos nos CRAS.

A primeira dimensão encontrada no estudo foi o atendimento. A parte mais importante da prestação de serviços são as pessoas. Sem pessoal bem treinado, bem administrado e motivado, não há prestação de serviços com qualidade. A doutrina do atendimento com base na adequação ao perfil do usuário/cidadão tem um valor imbatível quando agregado aos serviços (Castro, 2018). A personalização do atendimento é peça chave desse processo. A personalização vai além do tratamento pelo nome, mas na postura adequada e adaptada da instituição pública procurando invariavelmente resolver o problema das famílias (Azevedo & Pomeranz, 2004). Para o trabalho com pessoas com alta vulnerabilidade social a qualidade no atendimento está em receber com atenção, ouvir, acolher e servir bem o usuário.

A segunda dimensão encontrada foi os serviços prestados. Pelos dados demonstrados os usuários/cidadãos estão satisfeitos com os serviços prestados pelos CRAS e como eles são prestados. Ressalta-se, no entanto, que valores de importância, no caso do setor público, são os do interesse público, da equidade e da justiça, tornando o serviço público diferente do privado. Assim, observou-se que uma parcela significativa da população carente ainda não tem acesso a programas como o Bolsa Família. Isso reforça a necessidade da ampliação dos serviços prestados pelos CRAS no município de forma a possibilitar uma emancipação das pessoas/famílias permitindo-as assim maior dignidade humana. Nesse sentido, o Programa Bolsa Família visa garantir o compromisso e as responsabilidades das famílias atendidas, representando, assim, a possibilidade de acesso das mesmas aos serviços sociais básicos, possibilitando-as alcançar sua autonomia e a sua inclusão social.

A terceira dimensão refere-se à aparência. Em todo processo de avaliação de serviços a

aparência é uma dimensão importante. No modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a aparência aparece na dimensão 5 (aspectos tangíveis). No que se referem aos objetos físicos das instalações, equipamentos, aparência dos funcionários e materiais de comunicação, segundo os dados apresentados na Tabela 07, a percepção dos entrevistados em relação à qualidade do serviço nesta dimensão, obtiveram resultados que ficaram acima das expectativas, não indicando a existência de falhas ou problemas com as instalações, equipamentos e materiais de apoio dos CRAS necessários à prestação de serviço dos funcionários.

Por fim, com relação a avaliação geral dos CRAS observou-se que a avaliação é muito satisfatória. Todavia, ressalta-se que os CRAS representam basicamente a única oportunidade dessa população em ter um acesso aos recursos, muitas vezes, fundamentais a sua sobrevivência. Ou seja, é a parte do Estado que essa população consegue ver e ter acesso. Assim, a avaliação desse tipo de serviço público deve-se se feita em nível global e mais abrangente, com a participação de outros atores e especialistas no processo. Por outro lado, os resultados positivos na avaliação dos usuários é respalda pelo alto grau de frequência desses junto ao órgão público.

Os resultados apresentados neste trabalho são significativos e expõe a necessidade da realização estudos mais pormenorizados sobre o tema e junto a população pesquisada. Os resultados apontam a importância de compreender essa população (grande parte da população brasileira) que ficam a mercê do consumo e assim, não são estudadas pelos modelos de administração habituais. Seus estudos, em grande parte, recaem sobre para as áreas das ciências sociais, serviço social e psicologia. Poucos foram os trabalhos que realmente propuseram estudar com alguma profundidade os modelos de administração pública para essa população, no sentido de melhorar a sua prestação de serviço.

Considerações finais

Uma pesquisa de avaliação dos serviços dos CRAS em Santiago/RS é inédita e representa uma valiosa contribuição para a administração pública municipal no tocante a área de atuação da Secretaria de Desenvolvimento Social, pois traz a visão dos usuários quanto ao atendimento recebido e os serviços disponibilizados, identificando os pontos que apresentaram menores índices, para que os Poderes Executivo e Legislativo procurem soluções, apresentando propostas e projetos com o intuito de aprimorar os seus serviços.

Para tanto a concretização do objetivo proposto no início do trabalho, o primeiro passo foi caracterizar as famílias usuárias dos CRAS de Santiago/RS, onde foi constatada a predominância do sexo feminino na utilização dos serviços (84,3%), a baixa escolaridade dos usuários, sendo que 83,2% dos usuários não concluíram o ensino médio e 46,4% sequer completaram o ensino fundamental. Quanto ao estado civil 56,9% são casados ou estão em união estável, já quanto a ocupação, 19,5% são donas de casa. Também foi verificado que quase $\frac{1}{4}$ das famílias vivem com até meio salário mínimo, restando clara a situação de pobreza vivida por muitas famílias pertencentes aos territórios abrangidos pelos CRAS.

Também foi verificado que na maioria das residências, há relato de apenas um trabalhador na família (63,4%) e 52,1% declararam possuir dependentes. Já 29,1% relataram receber o auxílio do bolsa família, dado que confirma recente análise do Ministério da Cidadania, em que o município está abaixo da metade atendimento do Bolsa Família, pois a cobertura do programa em Santiago é de 50% em relação à estimativa de famílias pobres no município.

Outro dado relevante é que há uma grande variação de idade dos usuários dos CRAS, de 10 a 88 anos, abrangendo quase todas as faixas etárias e com média de idade geral de 45,21 anos, sendo que a média de idade dos usuários

dos CRAS de ambos os sexos é praticamente a mesma. Em relação à assiduidade, a pesquisa apontou que cada usuário vai ao CRAS, em média, aproximadamente 5 dias ao mês, sendo que cerca de 40% dos citou ir 4 vezes ao CRAS no mês, o que confirma a frequência com base nos encontros semanais de oficinas e grupos do CRAS.

O baixo nível de escolaridade dos respondentes (83,2% não concluíram o ensino médio e quase metade não concluiu sequer o ensino fundamental) é um dos aspectos que afetam percepção sobre a qualidade e satisfação dos serviços prestados nos CRAS. A situação de vulnerabilidade social faz com que os usuários sejam muitas vezes dependentes dos CRAS e isso resulta em certo receio para cobrar melhorias dos serviços, pois se imagina que o Poder Público está fazendo um favor em ajudá-los.

Em síntese, este estudo trouxe sob a ótica do usuário do CRAS em relação à prestação dos serviços públicos. Verificou-se que na visão dos usuários o serviço é bem avaliado, porém foram feitos apontamentos pontuais que os gestores públicos devem observar para poder melhorar a aplicação das políticas públicas no âmbito dos CRAS. Portanto, acredita-se que as propostas já apresentadas após a pesquisa são extremamente relevantes para o aprimoramento e ampliação do trabalho nos CRAS.

Esse trabalho, focado na avaliação dos serviços dos CRAS procurou dar sua parcela de contribuição ao complexo processo de construção da PNAS, de forma que se valorizem as demandas e perspectivas das famílias atendidas. A valorização da visão dos usuários constitui-se, sem sombra de dúvidas, em um aspecto salutar nesse processo e ajuda a nortear as ações da Administração Municipal.

Esta pesquisa teve como limitações as populações utilizadas, que foram restritas aos usuários dos CRAS do Município de Santiago/RS. Portanto, os resultados gerados são exclusivos desta pesquisa, não podem ser generalizados para CRAS de outras cidades.

Para estudos futuros, recomenda-se a reaplicação da metodologia adotada neste estudo em outros CRAS do Rio Grande do Sul e do Brasil para uma compreensão mais ampla da temática estudada e para que seja feita uma comparação dos resultados com este trabalho. Também, sugere-se que sejam aplicados mais questionários em diversas áreas de atuação da Administração Pública, objetivando uma gestão mais eficiente e focada nas vontades dos usuários dos serviços.

Referências bibliográficas

- Azevedo, A. & Pomeranz, R. (2004). *Marketing de Resultados*. São Paulo: M. Books.
- Brasil (2018). *Centro de Referência de Assistência Social - CRAS*. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2011/10/conheca-o-centro-de-referencia-de-assistencia-social>. Acesso em: 28 de dezembro de 2018.
- Brasil (2019). *Constituição Federal*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 27 de dezembro de 2019.
- Brasil (2018). *Política Nacional de Assistência Social - PNAS*. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 27 de dezembro de 2018.
- Caldeira, A. C. G. (2019). *Avaliação da qualidade dos serviços de saúde através do modelo SERVQUAL*. Dissertação de Mestrado. Mestrado em Gestão de Serviço e da Tecnologia, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Carvalho, M. S. M. V. & Tonet, H. C. (1994). Qualidade na administração pública. *Revista de Administração Pública*. 28 (2), 137-152.
- Castro, E. A. (2018). A Importância da Qualidade do Atendimento na Prestação de Serviços no Setor Público. *Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia*. 12 (41), 470-484.
- Chowdhary, N., & Prakash, M. (2007). Prioritizing service quality dimensions. *Managing Service Quality*. 17 (5), 493-509.
- Corrêa, H. L. & Caon, M. (2002). *Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*. São Paulo: Editora Atlas.
- Corrêa, R. A. A. (1993). Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade. *Revista de Administração Pública*. 27 (1), 113-123.
- Coutinho, L. G., & Ferraz J. C. F. (1994). *Estudo da Competitividade da Indústria Brasileira*. Campinas. SP: Papirus.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 56 (3), 55-68.
- Ferreira, R. A. (2009). Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação. In.: Congresso Internacional del CLAD, 14, 2009, Salvador - Bahia. *Anais...* Salvador- Bahia.
- Field, A. (2009). *Descobrimo a estatística usando o SPSS-2*. Porto Alegre: Bookman.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Administração de Serviço: operações, estratégias e tecnologia de informação*. Porto Alegre: Bookman.
- Hair, J. F., Babin, B., Money, A. H., & Samouel, P. (2009). *Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman.
- Heskett, J. L. (1986). *Managing in the service economy*. Boston: Harvard Business School Press.
- Holanda, N. (2011). Avaliação de programas: conceitos básicos sobre avaliação “ex post”. Org. Rosilane R. *Avaliação do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) em município da região metropolitana de Fortaleza*. Fortaleza: ABC.
- IBGE (2019). *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/> Acesso em 26 de novembro de 2019.
- Inojosa, R. M., & Farran, N. (1994). Qualidade em serviços públicos: um caso de mudança.

- Revista de Administração Pública.* 28 (4), 76-96.
- IVS/IPEA (2018). *Atlas da Vulnerabilidade Social*. Disponível em: /http://ivs.ipea.gov.br/index.php/pt/. Acesso em: 27 de dezembro de 2018.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Administração de marketing*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Latif, S. A. (1994). A análise fatorial auxiliando a resolução de um problema real de pesquisa de marketing. *Caderno de Pesquisas em Administração.* 24 (2), 2-20.
- Malhotra, N. K. (2011). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman.
- Moita, G. F., Barbosa, A. C. Q., & Raposo, V. M. R. (2019). Quality Saúde - uma adaptação transcultural multicêntrica dos constructos da escala Servqual de satisfação para o SUS, por translação de conhecimento de especialistas e usuários. *Revista do Serviço Público.* 70 (2), 325-364.
- Ocampo, L., Bongo, M., Alinsub, J., Casul, R., Enquig, G., Luar, M. & Panuncillon, N. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences* Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences.* 68, 100604.
- Paladini, E. P. (2008). *Gestão da qualidade: gestão e prática*. São Paulo: Atlas.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual-model of service quality and its implications for future-research. *Journal of Marketing.* 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing.* 64 (1), 12-40.
- Santiago, R. F., Mendes, A. C. G. & Miranda, G. M. D. (2013). Qualidade no atendimento nas unidades de saúde na família no município de Recife: a percepção dos usuários. *Ciência e saúde coletiva.* 18 (1), 35-44.
- Sartori, A., De Carvalho V., A. N., De Oliveira, R., De Siqueira, R. N., Moraes, F., Botelho, M. P. & Stellato, D. S. (2019). Avaliação dos serviços de transporte urbano prestados por um aplicativo nas cidades de Cuiabá e Várzea Grande-MT através do método servqual. *Brazilian Journal of Development.* 5 (11), 244-263.
- Tinoco, M. A. C. (2011). *Proposta de modelos ampliados para a satisfação de clientes de serviços*. 2011. Tese de doutorado - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Engenharia. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Porto Alegre - RS.
- Trevisan, R., Löbler, M. L., Visentini, M. S. & Bobsin, D. (2009). Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento. *Revista Ciências Administrativas.* 15 (1), 262-281.
- Tureta, C., Rosa, A. R., Oliveira, V. C. S. & Antonialli, L. M. (2007). Avaliação Crítica de Serviços Educacionais: o Emprego do Modelo Servqual, *Revista de Gestão USP.* 14 (4), 33-45.
- Weiber, C. A. W. J. A., Marchetti, R. Z. M. Z., Scheuer, L. S. L., & Leite, A. C. L. C. (2019). Estratégias de Marketing: uma avaliação dos serviços de saúde. *Caderno Profissional de Marketing.* 7 (1), 134-151.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering service quality*. New York: Free Press.

